NÚMERO

33

PUBLICACIÓN DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA

EDICIÓN DE COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

HOY LES PRESENTAMOS:

¡CONSUMÁN VS. GASINTO!

Profeco
35 años contigo

CONSUMÁN
DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Busca el perfil de **Consumán** en **facebook.com/consuman**

Procurador Federal del Consumidor
Bernardo Altamirano Rodríguez

Coordinador General de Educación y Divulgación
Gerardo Rodríguez Sánchez Lara

Directora Editorial
Mónica Adriana Ledón Ruiz

Directora de Arte y Diseño
Silvia Peraza de Prado

Guion: Mr. Ruiz
Dibujos: JC Chaparro

Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, col. Felipe Pescador, México, DF
Editor responsable: Mónica Adriana Ledón Ruiz
Tiraje: 50 mil ejemplares

UNAS HORAS ANTES, EN EL CORAZÓN DE CIUDAD CONSUGÓTICA.
DOÑA EUSTAQUIA: OCTAGENARIA AMIGA DE CONSUMÁN, SIEMPRE ESTÁ METIDA EN TODO.
A VER, A VER... YA, CÁLMENSE TODOS.
ESTA ES UNA DECISIÓN QUE DEBEMOS TOMAR JUNTOS, M'IJOS, ASÍ QUE DEBEMOS ESCUCHAR TODAS LAS OPINIONES.
ROSITA, TIENES LA PALABRA.
¡DOÑA EUSTAQUIA PARA PRESIDENTA!
ROSITA: LA FLOR MÁS BELLA DE CIUDAD CONSUGÓTICA. ENAMORADA DE CONSUMÁN.
GRACIAS, DOÑA EUSTAQUIA.
AMIGOS VECINOS... EL MUNICIPIO HA REMODELADO EL CENTRO HISTÓRICO DE CIUDAD CONSUGÓTICA, PATRIMONIO IRRESISTIBLE DE LA HUMANIDAD.
PERO AHORA NOS TOCA A NOSOTROS, LA SOCIEDAD CIVIL, DECIDIR QUÉ TIPO DE SERVICIO DE GAS NOS GUSTARÍA TENER EN NUESTRAS CASAS Y NEGOCIOS.
DON JOSELITO: GALLEGO. TIENE DE MASCOTA UNA PLANTA CARNÍVORA GIGANTE.
GAS NATURAL
ASÍ ES, MAJOS. JUSTO EN ESTAS MANOS QUE ACARICIARON A ROCÍO DURCAL, TENGO INFORMACIÓN SOBRE EL GAS NATURAL, UNA OPCIÓN AL GAS LP, QUE TODOS NOSOTROS TENEMOS EN NUESTRAS CASAS.
RAMIRO, EL PELUCHE DEL FUTURO: COMPAÑERO DE BATALLA DE CONSUMÁN. ES UN PELUCHE Y, BUENO, VIENE DEL FUTURO.
LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) Y LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA (CRE) RECONOCEN LA IMPORTANCIA DE UNA ADECUADA ELECCIÓN DEL COMBUSTIBLE QUE SE PUEDE UTILIZAR EN EL HOGAR O NEGOCIO.
LA CRE, ÓRGANO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA DE ENERGÍA, APRUEBA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL Y LAS TARIFAS CORRESPONDIENTES.
ASIMISMO, EXPIDE LA METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DEL PRECIO DE VENTA DE PRIMERA MANO DE DICHO COMBUSTIBLE Y SU TRASLADO AL USUARIO FINAL.
GAS NATURAL
ASÍ ES, RAMIRO... TIENES TU HOCICO APELUCHADO LLENO DE RAZÓN.
CONSUMÁN, DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR: HÉROE ENMASCARADO CARISMÁTICO Y DUEÑO DEL PODER DE LOS EXTRAÑOS CONSUCHACRAS. ES UN TIPAZO.
ME DA MUCHO GUSTO QUE USTEDES, LOS CONSUCIUDADANOS, SE HAYAN REUNIDO PARA TOMAR UNA DECISIÓN TAN IMPORTANTE COMO ÉSTA.
PERO ANTES DE HACERLO, DEBEN CONOCER TODO SOBRE EL GAS NATURAL.
¡CONSUMÁN! ¡CONSUMÁN! ¡CONSUMÁN! ¡CONSUMÁN!

¿QUÉ DEBO TOMAR EN CUENTA ANTES DE CONTRATAR EL SERVICIO DE GAS NATURAL?

- Asegúrate de que en la colonia donde vives se preste el servicio de distribución de gas natural, es decir, que ya se hayan instalado tuberías subterráneas para este fin y, en su caso, consulta con la empresa el plazo en que pueden proporcionarte el servicio.
- Compara el tipo de servicio y el costo que te ofrecen los distribuidores de gas LP.
- La contratación del servicio de distribución de gas natural tiene un costo de conexión estándar regulado por la CRE que se puede consultar en el sitio www.cre.gob.mx, en la sección Tarifas de distribución. Adicionalmente, en caso de requerirse el servicio de instalación o cambio de tuberías dentro de tu domicilio (instalación de aprovechamiento) así como del ajuste de los aparatos de consumo, como el bóiler o la estufa, el distribuidor podrá ofrecerlo con un costo, el cual no está regulado por la CRE, ya que el usuario podrá elegir contratar dicho servicio de instalación con cualquier otro proveedor a su elección, asegurándose de que la instalación cumpla con las especificaciones necesarias para la prestación del servicio de gas natural.
- El contrato que firmes con la empresa prestadora del servicio de gas natural debe estar registrado ante **Profeco**. Además, te recomendamos consultar la cantidad de quejas y porcentaje de conciliación de esta en la página www.burocomercial.profeco.gob.mx, por correo electrónico a asesoria@profeco.gob.mx o en el Teléfono del Consumidor.
- El servicio se proporciona en forma continua y se cobra después de haberlo utilizado, por lo que recibirás periódicamente (mensual o bimestralmente) una factura que contendrá datos específicos del consumo y demás conceptos relacionados con la prestación del servicio de distribución de gas natural.
- El proveedor te proporcionará un servicio permanente de atención para emergencias y quejas.

¿CÓMO CONTRATO EL SERVICIO?

• Una vez analizada la conveniencia de contratar el servicio de gas natural, sigue los siguientes pasos:
a) Contacta al distribuidor de gas natural de tu localidad.
b) Llena una solicitud de servicio.
c) Si tu solicitud es aceptada, firma el contrato de prestación de servicio.

¿CÓMO SE DETERMINA LA FACTURA DEL GAS NATURAL EN MÉXICO?

La factura se compone de tres rubros:
a) El precio o costo de adquisición: es el costo incurrido por el distribuidor en la compra del gas natural a PEMEX o a otro proveedor que se traslada directamente a los clientes, sin que el distribuidor obtenga una ganancia por este concepto. Éste se calcula según el consumo en pesos/ m3 o en pesos/ Gjoule.
b) La distribución con comercialización o cargo volumétrico: es el costo por la utilización del sistema de distribución. Se cobra con base en el consumo de gas natural multiplicado por la tarifa de distribución con comercialización (en pesos/ m3 o en pesos/ Gjoule).
c) El cargo por servicio: es un cargo fijo mensual para cubrir el costo del mantenimiento de las conexiones de los usuarios.

¿DÓNDE CONSULTO LAS TARIFAS VIGENTES DEL GAS NATURAL?

Los costos de la distribución con comercialización y el cargo por servicio vigentes, autorizados por la CRE, deben estar publicados en el Diario Oficial de la Federación y puedes consultarlos en los centros de atención a clientes de cada distribuidor o en internet: www.cre.gob.mx, en la sección Tarifas de distribución.

¿QUÉ NO PUEDE HACER EL PROVEEDOR DEL SERVICIO?

a) Negarte la prestación del servicio, salvo que no sea viable económica y/o técnicamente la instalación del mismo o que no cuentes con capacidad económica y/o crediticia. Si se te niega el servicio sin justificación alguna, consulta a la CRE.
b) Cobrar servicios adicionales a los originalmente contratados y que no hayas solicitado o aceptado por escrito o vía electrónica.
c) Cobrarte más que la cantidad adeudada e intereses aplicables, así como el cargo por reconexión correspondiente, en caso de que desees reconexión del servicio y éste se te haya suspendido por falta de pago oportuno.
d) Penalizarte o multarte si cancelas el contrato en caso que haya modificado el mismo sin previo aviso ni consentimiento.
e) Desatender tus quejas, ni atenderlas después de 10 días de tu reclamación o no atender de inmediato un caso de emergencia.

¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES COMO USUARIO DE GAS NATURAL?

a) Cumplir con los requisitos de contratación.
b) Pagar puntualmente por el servicio contratado.
c) Dar acceso al distribuidor para la toma de lectura de tu consumo.
d) Permitir el ingreso a las instalaciones de distribución para su mantenimiento.
e) Verificar tu instalación interna de gas cada cinco años o cuando la modifiques.

ESO SUENA MUY BONITO, CONSUMÁN... PERO NO VOY A PERMITIR QUE SUCEDA.
¿QUIÉN DIJO ESO?
SOY GASINTO AMO Y SEÑOR DEL GAS. MI CUERPO ESTÁ HECHO DE DIFERENTES TIPOS DE ESTE ELEMENTO...
ASÍ QUE AHORA QUE HAN DECIDIDO INSTALAR UNA RED FLAMANTE DE GAS NATURAL, ME APODERARÉ DE ELLA Y MI PODER SERÁ ILIMITADO.
EH, TODO SUENA MUY BIEN GASINTITO... EL PROBLEMA ES QUE AÚN NO SE HACE EL TRÁMITE Y, BUENO... CREO QUE DEBERÍAS REGRESAR EN UNAS SEMANAS PARA CUMPLIR CON TUS DESEOS DE DOMINACIÓN MUNDIAL.
PERO MIENTRAS TANTO, QUÉ TE PARECE SI TE SIRVO UN GAS-PACHO... JA, JA, JA.
...
ANTES ERA UNA PERSONA COMÚN, UN GASERO... PERO UN DÍA ME TOPÉ CON UN EXTRAÑO TANQUE DE GAS QUE IRRADIABA UNA EXTRAÑA LUZ VERDE.
BOOM!
ME GANÓ LA CURIOSIDAD Y LO ABRÍ... PENSÉ QUE ESTABA MUERTO, PERO AL DESPERTAR, MI CUERPO ESTABA HECHO DE GAS.
ESTA SERÁ TU ÚLTIMA BATALLA, CONSUMÁN. NADIE, NI TÚ, ES CAPAZ DE DETENER EL GRAN PODER DE GASINTO... ¡JA, JA, JA!
¡¡¡ARGHHHHH!!!
¿EN QUÉ MOMENTO SUCEDIÓ ESTO?
AH, ESO YA LO DIJE EN LA PRIMERA PÁGINA.
SI NO HAGO ALGO PRONTO, TODOS MORIREMOS...
AÚN NO VOY A MATARTE, MALDITO ENMASCARADO. VOY A DISFRUTAR CADA SEGUNDO DE ESTO.
NUNCA PENSÉ DERROTARLO... A MENOS DE QUE... NO, ES MUY ARRIESGADO. PERO ES LA ÚNICA MANERA.
TENDRÉ QUE HACERLO.

Si después de todos los consejos de Consumán se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación **Profeco** más cercana, o llamar al Teléfono del Consumidor: 5568 8722 desde la zona metropolitana de la Ciudad de México o al 01 800 468 8722 larga distancia sin costo desde cualquier parte del país.

El Teléfono del Consumidor, ahora en línea

www.telefonodelconsumidor.gob.mx

Con el nuevo servicio que tenemos para ti, navega desde cualquier computadora hacia todos los servicios que te ofrece el Teléfono del Consumidor, en donde siempre habrá un asesor disponible para ayudarte:

- Consulta las direcciones de las delegaciones y subdelegaciones de **Profeco**
- **Programa una cita**
- Suscríbete a la **Revista del Consumidor**
- Evita la publicidad no deseada e inscríbete al **Registro Público de Consumidores**
- **Concilia en línea** y ahórrate filas

Ya sea a través de voz sobre IP, por chat o por correo electrónico, **www.telefonodelconsumidor.gob.mx** tiene una respuesta para ti.

Vía internet o telefónica, el Teléfono del Consumidor te atiende de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas; sábado, domingo y días festivos, de 10:00 a 18:00 horas.

Vivir Mejor

5568 8722
DF y zona metropolitana

01 800 468 8722
Larga distancia sin costo

Profeco
35 años contigo

Gobierno Federal

SE

Estados Unidos Mexicanos